

PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN PADA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA DI KOTA PALU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Bela Octaviani

Universitas Tadulako, [Email mamaetmi@gmail.com](mailto:mamaetmi@gmail.com)

ARTICLE INFO

Article History

Submitted :

18 November 2022

Revised:

28 February 2023

Accepted :

09 Juni 2023

Keywords

*Konsumen;
Perlindungan
Hukum; PLN.*



ABSTRACT

PT PLN has done its duty to provide the right to provide electricity to the community but does not provide maximum consumer rights in accordance with Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. So far there have been no consumers who have applied for compensation to PT PLN for damage and heavy losses due to repeated blackouts to the Court. Consumers only report complaints of power outages but do not report the form of losses to PLN. However, if consumers want to submit a dispute resolution, it can be done in court or out of court, namely through the BPSK legal institution which has been recognized in Article 1 paragraph (11) of the Consumer Protection Law.

ABSTRAK

PT. PLN telah melakukan tugasnya memberikan hak untuk memberikan aliran listrik kepada masyarakat tetapi tidak memberikan hak-hak konsumen secara maksimal sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sejauh ini belum ada konsumen yang mengajukan ganti rugi kepada PT. PLN karena kerusakan dan kerugian yang berat akibat pemadaman yang berulang hingga sampai ke Pengadilan. Konsumen hanya melaporkan aduan pemadaman listrik namun tidak melaporkan bentuk kerugian kepada PLN. Namun apabila konsumen ingin mengajukan penyelesaian sengketa dapat dilakukan di pengadilan maupun luar pengadilan yaitu dengan melalui lembaga hukum BPSK yang sudah diakui dalam Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat. Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri, maupun tempat lainnya. Dalam waktu yang akan datang, kebutuhan listrik akan meningkat seiring dengan adanya peningkatan dan perkembangan baik dari jumlah penduduk, jumlah investasi

yang semakin meningkat dan memunculkan berbagai industri-industri baru.¹ Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek dan salah satunya adalah aspek hukum.²

Salah satu krisis listrik yang terjadi yaitu pemadaman listrik sampai dengan 30 jam yang terjadi di daerah PLN SULUTENGGGO merupakan PLN yang menjangkau Wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah dan Gorontalo, beberapa kelompok masyarakat melakukan demo di depan kantor PLN SULUTENGGGO dan Sebagian besar hanya dapat bersabar menantikan pasokan tenaga listrik dapat normal kembali. Padahal masyarakat konsumen listrik, berdasarkan Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 butir (a) dan butir (b) menyebutkan bahwa konsumen listrik berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Bahkan dalam Pasal 29 huruf (e) diatur bahwa konsumen listrik berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik akibat kesalahan/kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.³

Kuasa sebagai pemegang usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum Mengingat sangat eratnya kaitan listrik dalam kehidupan masyarakat luas, maka di Indonesia penyediaan listrik dikuasai oleh Negara yang pengelolaannya saat ini dilakukan oleh PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diberikan berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik. Melalui kuasa yang diberikan Pemerintah kepada PT. PLN (Persero), diharapkan PT. PLN (Persero) dapat menjalankan usaha ketenagalistrikan dengan bertitik berat pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik diharapkan pula dapat semaksimal mungkin menyediakan listrik secara merata dan bermutu.⁴

Masyarakat sebagai konsumen listrik dan PT. PLN (Persero) sebagai produsen listrik, sebelumnya telah mengikatkan diri dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut dibuat oleh PT. PLN (Persero) dan ditanda-tangani oleh konsumen saat awal pemasangan listrik. Tak dapat dipungkiri bentuk perjanjian baku seperti itu, sangat rentan hanya mementingkan pihak produsen dan hampir banyak mengabaikan hak konsumen. Hal tersebut terlihat dalam pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero), hampir sebagian besar masyarakat hanya dapat bersabar menunggu pasokan listrik berjalan normal kembali. Sementara apabila masyarakat terlambat untuk membayar tagihan listriknya, PT. PLN (Persero) dapat menarik denda keterlambatan pembayaran atau dapat dengan mudahnya memutus aliran listrik.⁵

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hak Konsumen Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN Di Kota Palu

Konsumen berasal dari bahasa Inggris-Amerika yaitu *consumer*, atau dalam bahasa Belanda disebut *consument* atau konsumen. Terdapat beberapa pengertian dan batasan

¹ Bernadetta T. Wulandari, "TINJAUAN ATAS PELAKSANAAN PENERTIBAN PEMAKAIAN LISTRIK (P2TL) ANALISA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN", Jurnal Hukum Gloria Juris, 8 No 2 (2008): 1, diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/53676/2/F.BAB%20I.pdf> pada 13 Juni 2022.

² Agus Imron Rosadi, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN KOSMETIK KRIM PEMUTIH (RACIKAN)". Tadulako Master Law Journal, Vol. 5 Issue 3, Oktober 2021: 18, diakses dari <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/TMLJ/article/view/16225/pdf> pada tanggal 13 Juni 2022.

³ Gabriela Patricia Andrea, "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMADAMAN LISTRIK SEPIHAK OLEH PT. PLN (PERSERO)," Jurnal Lex Crimen Vol. V/No. 6/Ags/2016: 9, diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/13465/13048> pada tanggal 13 Juni 2022.

⁴ *Ibid.*, hlm. 24.

⁵ *Ibid.*

mengenai konsumen, yaitu menurut: Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen diartikan sebagai pemakai barang-barang hasil industri (bahan pakai, makanan, dan sebagainya), didefinisikan juga sebagai penerima pesan iklan.⁶

Menurut AzNasution, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tetangga, dan tidak untuk keperluan komersial.⁷ Pemadaman listrik yang terjadi terus-menerus merupakan pelanggaran terhadap hak masyarakat/konsumen untuk memenuhi kewajibannya yakni, membayar tagihan secara tepat waktu, bahkan akan memutuskan sambungan listrik bila terjadi keterlambatan pembayar. Akan tetapi dalam memenuhi kewajibannya untuk menyediakan listrik yang terus-menerus sering terjadi pemadaman hingga menimbulkan kerusakan atau kerugian pada konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha diartikan sebagai:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”⁸

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menegaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban masyarakat dan pelanggan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (1) huruf e yang mengatur bahwa Konsumen berhak untuk:

1. Mendapatkan pelayanan yang baik;
2. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
3. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
4. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
5. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari:

- 1) Hak memperoleh keamanan;
- 2) Hak memilih;
- 3) Hak mendapat informasi;
- 4) Hak untuk didengar;⁹

Mengenai kerugian yang diterima oleh konsumen akibat pemadaman listrik, PT. PLN tidak memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumennya sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi

⁶ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka), Cetakan IV, 1990, hlm. 458.

⁷ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 7.

⁸ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori Dan Praktek Penegakan Hukum*, Cet. 1 (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 13.

⁹ Ahmadi Miru and Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Divisi Buku Perguruan Tinggi, RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 39.

tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹⁰

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menentukan hak-haknya (Pasal 3 huruf c).
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d)
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).¹¹

Disinilah diperlukan kesadaran masing-masing pihak, dimana pemegang kuasa ketenagalistrikan dapat berbesar hati mengakui jika ada kekurangan atau kesalahan dari PT. PLN, konsumen listrik pada umumnya juga harus paham kewajiban akan haknya, serta mau membela hak-hak mereka jika dilanggar atau diabaikan oleh PT. PLN baik perorangan maupun bersama jika merasa dirugikan oleh PT. PLN. Dengan kesadaran hukum konsumen listrik dapat meningkatkan mutu dan pelayanan kepada seluruh pelanggan dimasa yang akan datang.

Konsumen berhak mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi apabila barang dan/atau pengganti, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi jika kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

B. Penyelesaian Konsumen Listrik Akibat Pemadaman Pada PT. PLN

1. Gambaran Umum Pelayanan PT.. PLN (PERSERO) Area Kota Palu

Terjadinya pemadaman listrik adalah keadaan ketika tidak adanya lagi pasokan listrik ke pelanggan, hal ini merupakan suatu ketiadaan aliran listrik. Kejadian seperti ini lebih sering dilakukan tanpa pemberitahuan kepada masyarakat sebagai konsumen terlebih dahulu. Adapun jenis-jenis pemadaman yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Pemadaman Terencana

Pemadaman yang direncanakan oleh PT. PLN dalam rangka pemeliharaan jaringan, yang mengakibatkan pasokan listrik terhenti yang dimana adanya kegiatan yang direncanakan oleh PT. PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik ke pelanggan, persiapan pemadaman meliputi persiapan peralatan yang akan digunakan, siapa saja petugas yang melaksanakan, pelanggan-pelanggan yang akan mengalami pemadaman, penyebaran informasi sebelum dilakukannya pemadaman.

Dalam melakukan pemadaman yang direncanakan, menurut Bayu Panji R., bahwa, “ketika akan dilakukan pemadaman terencana pasti ada pemberitahuan sebelumnya jika akan terjadi pemadaman, biasanya pihak PT. PLN memberikan informasi sebelumnya melalui

¹⁰ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1 (Ciawi, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 9.

¹¹ Sutedi, hlm. 9.

aplikasi PLN Mobile, Facebook dan Media Sosial lainnya untuk disebar dan dimumkan jika akan diadakan pemadaman”.¹²

b. Pemadaman Karena Gangguan (Tidak Direncanakan)

Pemadaman akibat gangguan yang tidak direncanakan seperti terganggunya suatu unit pembangkit, meliputi gangguan pada sistem pelumas, sistem pendingin, generator, dan boiler pemanas air menjadi uap. Terganggunya jaringan transmisi listrik meliputi Saluran Udara Tenggang Tinggi 150 Kv tersambar petir, tertimpa pohon tumbang, tanah longsor, trafo meledak dan lain-lain.

Adapun pemicu gangguan yang mengakibatkan pemadaman tak terencana yaitu :

1) Petir

Jaringan distribusi PLN telah dilengkapi dengan *lightning arrester* untuk meredam besar arus listrik yang diakibatkan oleh petir. Akan tetapi frekuensi petir yang sangat tinggi tetap dapat mengakibatkan kerusakan pada fasilitas jaringan listrik PLN.

2) Pohon

Ranting pohon merupakan salah satu pemicu terjadinya gangguan. Untuk meminimalisir gangguan maka ranting dan daun pohon yang berada dekat dengan PLN harus dipangkas. Pemangkas ranting atau yang biasa disebutkan dengan pangkas pohon itu, dilakukan minimal tiga bulan sekali. Jarak aman antara jaringan listrik dengan pohon ini menjadi lambat bila tak mendapatkan izin dari pemiliknya. Karena itu, sangat bijak bila pemilik merelakan ranting pohon yang dimiliki untuk dipangkas supaya dapat meminimalisir potensi terjadinya gangguan, demi kepentingan bersama.

Menurut Bapak Bayu Panji R., Pemangkasan ranting ini sebaiknya juga tidak dilakukan sendiri oleh pemilik, sebab cukup berbahaya jika ranting yang dipangkas berdekatan dengan jaringan listrik. Serahkan saja kepada petugas pemangkas ranting yang sudah ditunjuk oleh PLN, untuk itu dapat kiranya membantu melaporkan ke kantor PLN terdekat bila dirasa pohon-pohon di sekitar rumah anda atau diketahui akan mengganggu jaringan PLN.¹³

Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui Pengadilan atau diluar Pengadilan. Pasal tersebut memberikan perlindungan kepada Konsumen PLN apabila Konsumen mengalami kerusakan dan kerugian berat yang disebabkan oleh Pemadaman Listrik yang berulang.

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan dapat dilakukan melalui suatu lembaga Perlindungan Konsumen yaitu BPSK. Pasal 1 ayat (11) UUPK menyatakan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa berskala kecil dan sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa dipengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut.

Menurut Ibu Nur Astuty, S.T. M.T., yang bekerja di kantor BPSK Sulawesi Rayon Palu mempunyai Tugas dan Fungsi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain:¹⁴

- a. Menerima Pengaduan Konsumen;
- b. Menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha;
- c. Memberikan bimbingan dan penjelasan;

¹² Wawancara dengan Bayu Panji R., Pegawai PT. PLN (Persero) Cabang Palu Bidang Keselamatan Pekerja, tanggal 24 Februari 2022.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Wawancara dengan Nur Astuty, S.T., M.T, pegawai Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sulawesi Rayon Palu, tanggal 1 Maret 2022.

- d. Melakukan pengawasan terhadap ketentuan klausul baku;
- e. Menjalin kerjasama kelembagaan dengan institusi dan atau instansi yang relevan dan sejalan dengan maksud dan tujuan;
- f. Menyusun dan mengajukan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK kepada pemerintah pusat dan daerah.

Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Karena Undang-Undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administratif, dan proses pengadilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.¹⁵

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur secara jelas bahwa konsumen dapat melakukan tuntutan kepada PT. PLN (PERSERO) yang isi pasalnya adalah sebagai berikut:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
- d. Apabila telah dipilih upayah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upayah tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Adapun penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan 3 (tiga) cara, yaitu:

1. Mediasi
Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.
2. Konsiliasi
Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi.
3. Arbitrase
Menurut RV. Arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan yang diselenggarakan dan berdasarkan kehendak serta itikad baik dari pihak-pihak yang berselisih agar perselisihan mereka tersebut diselesaikan oleh hakim (*wasit*) yang mereka tunjuk dan diangkat sendiri, dengan pengertian bahwa putusan yang diambil oleh hakim tersebut merupakan putusan yang bersifat final (putusan dan tingkat terakhir) dan mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya.¹⁶

Penyelesaian kasus sengketa konsumen dengan cara arbitrase masih sangat diminati jika dibandingkan dengan litimigasi, terutama dikalangan dunia usaha (kontak bisnis atau dagang

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Ed. 1., cet. 1 (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 99.

¹⁶ Gunawan Widjaja and Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada), 2001, hlm. 19.

yang bersifat internasional). Jika dibandingkan dengan lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase memiliki beberapa kelebihan, kelebihan tersebut antara lain:

- a) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
- b) Dapat dihindari keterlambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif.
- c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, disamping jujur dan adil.
- d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
- e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan dapat langsung dilaksanakan.¹⁷

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

PT. PLN telah melakukan tugasnya memberikan hak untuk memberikan aliran listrik kepada masyarakat tetapi tidak memberikan hak-hak konsumen secara maksimal sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hal itu dikarenakan PT. PLN hanya menyediakan sarana berupa aplikasi PLN Mobile yang mempunyai dampak positif yaitu pihak konsumen diberikan akses kemudahan dalam menyampaikan aduan ataupun keperluan lain ke PT. PLN dan dampak negatif bagi konsumen yaitu aduan yang lambat di respon oleh PT. PLN melalui aplikasi dan masyarakat kurang paham dalam penggunaan digital untuk menyampaikan keluhan atau aduan kepada PT. PLN dan PT. PLN juga sudah tidak menerima aduan secara langsung ke kantor PT. PLN.

Sejauh ini belum ada konsumen yang mengajukan ganti rugi kepada PT. PLN karena kerusakan dan kerugian yang berat akibat pemadaman yang berulang hingga sampai ke Pengadilan. Konsumen hanya melaporkan aduan pemadaman listrik namun tidak melaporkan bentuk kerugian kepada PLN. Namun apabila konsumen ingin mengajukan penyelesaian sengketa dapat dilakukan di pengadilan maupun luar pengadilan yaitu dengan melalui lembaga hukum BPSK yang sudah diakui dalam Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Sebagai pelaku usaha perlu adanya sikap dari PT. PLN, terbuka terhadap masukan, kritik, serta pengaduan, khususnya pelanggan konsumen listrik merupakan subyek yang mempunyai keinginan dan harapan adanya perbaikan kualitas pelayanan dari PT. PLN. Pihak konsumen dan pelaku usaha dapat terjalin baik jika adanya komunikasi serta keterbukaan kepada PT. PLN kepada Konsumen.

Perlu adanya peningkatan kecepatan pelaksanaan perbaikan saat terjadi pemadaman listrik serta tindakan nyata PT. PLN dalam menginformasikan jadwal pemadaman sehingga dapat di pastikan seluruh konsumen yang telah memenuhi kewajiban mendapat informasi pemadaman secara akurat, standar tingkat mutu dan pelayanan kepada masyarakat yang maksimal untuk memenuhi hak dan kewajiban konsumen tidak ada lagi keluhan akibat gangguan-gangguan aliran listrik. Masyarakat sebagai konsumen harus berperan aktif mencari dan memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta berani bersikap kritis menuntut akan haknya untuk mendapatkan ganti rugi dimana perjanjian yang telah disepakati bersama sebelum melakukan pemasangan listrik.

¹⁷ Rachmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), hlm. 4-5.

DAFTAR PUSTAKA**A. Buku**

- Adi Nugroho, Susanti. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Ed. 1., cet. 1. Jakarta: Kencana, 2008.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Divisi Buku Perguruan Tinggi, RajaGrafindo Persada, 2015.
- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya, 1999.
- Shofie, Yusuf. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori Dan Praktek Penegakan Hukum*. Cet. 1. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. 1. Ciawi, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Usman, Rachmadi. *Hukum Arbitrase Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002.
- Widjaja, Gunawan, and Ahmad Yani. *Hukum Arbitrase*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2001.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

C. Sumber Lainnya

- Andrea, Gabriela Patricia. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMADAMAN LISTRIK SEPIHAK OLEH PT. PLN (PERSERO)," *Jurnal Lex Crimen* Vol. V/No. 6/Ags/2016, diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/13465/13048> pada tanggal 13 Juni 2022.
- Rosadi, Agus Imron. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN KOSMETIK KRIM PEMUTIH (RACIKAN)", *Tadulako Master Law Journal*, Vol. 5 Issue 3, Oktober 2021, diakses dari <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/TMLJ/article/view/16225/pdf> pada tanggal 13 Juni 2022.
- Wulandari, Bernadetta T. "TINJAUAN ATAS PELAKSANAAN PENERTIBAN PEMAKAIAN LISTRIK (P2TL) ANALISA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN", *Jurnal Hukum Gloria Juris*, 8 No 2 (2008) diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/53676/2/F.BAB%20I.pdf> pada 13 Juni 2022.